
I 危害発生時の対応マニュアル

1 目的

このマニュアルは、当社が製造（調製）した製品（食品）に関して食品衛生に関する危害が発生した場合の対応について定め、迅速かつ的確な健康被害の拡大防止、再発防止を図ることを目的とする。

2 食品衛生に関する危害発生の定義

このマニュアルで扱う「食品衛生に関する危害発生時」とは、次の場合とする。

- ① 消費者から健康被害（アレルギー症状含む）に関する情報提供を受けた場合
ただし、取り扱う食品等に起因する（疑い含む）と医師が診断した場合に限る。
- ② 消費者等から、健康被害につながるおそれが否定できない苦情があった場合
- ③ 自主的な検査等により、取り扱う食品が食品衛生法によって販売等が禁止されると判明した場合（成分規格違反・添加物使用基準違反等）
- ④ 取扱う食品等に起因する食品衛生上の問題が発生し、自主回収に着手した場合
- ⑤ 消費者等から、取扱い食品について、特異な情報を得た場合
- ⑥ その他、自社で危害発生時の対応が必要と判断した場合

3 危機管理体制の確立

消費者からの問い合わせ等に対応するための相談窓口を設置する。

危害が発生した際に、社内の対応指示及び保健所等の関係機関への連絡・報告を担当する危機管理者を置く。

(1) 消費者相談窓口の業務

消費者からの問い合わせ等に対応し、危害発生時は速やかに危機管理者へ報告する。

(2) 危機管理者の業務

- ・「危害発生時の対応手順」を作成し、危害発生時に備える。「対応手順」には、連絡体制を記載し、毎年更新し常に使用できるようにしておく。
- ・危害に関する情報を入手した場合速やかに調査等を行って概要を把握し、必要な連絡を行うとともに、危機事案対応体制を確保し、「危害発生時の対応手順」に従って処理する。

4 危害発生時の対応

(1) 情報の収集

- ・ 発見（発症）日，購入（利用）日
- ・ 発生した危害の内容
- ・ 当該製品に関する情報（表示，販売（提供）数等）
- ・ 苦情品の有無 等

(2) 原因究明

① 当該製品について，次の調査を実施

- ・ 同様の状況がないか速やかに確認
- ・ 同ロットの製造量，販売量，利用者数等
- ・ 製造（調理）に係る記録の確認
- ・ 小分け商品の場合は，原材料の情報入手

② 必要に応じて，自主検査を行い安全性の確認を行う

- ・ 検査対象：苦情品及び同ロット品等
- ・ 原材料についての検査結果の入手
- ・ 原材料が輸入食品の場合は，輸入時の届出書類，検査結果等の入手
（同ロットの輸入数量を確認する。）

(3) 被害拡大防止

当該製品に起因する食品衛生上の危害又は危害のおそれがある場合は，消費者への健康被害を未然に防止する観点から，自主回収等を行い，公表等により販売者・消費者等に注意喚起する。

(4) 危害発生時の情報の保健所長への報告

自主回収を行う場合は，厚生労働省食品衛生申請等システム又は別紙1により管轄保健所に報告する。